Le management total de la qualité commence par la formation

Autor(en): **Geiger, Bernard**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **74 (1996)**

Heft 9-10

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-876789

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

LA FORMATION EN MANAGEMENT DE LA QUALITÉ CHEZ TÉLÉCOM PTT

LE MANAGEMENT TOTAL DE LA QUALITÉ COMMENCE PAR LA FORMATION

Dès le lancement du projet en janvier 1995, le groupe responsable de l'introduction du management de la qualité au sein de Télécom PTT s'est également occupé des mesures de formation. La mise sur pied d'un système de management de la qualité engendre des besoins de formation auxquels il s'agissait de répondre dans un premier temps. C'est pour répondre à cette demande que des programmes de formation ont été définis et que plusieurs cours ont été mis sur pied.

Les cours suivants ont été organisés:

- Les managers de la qualité des unités de certification de Suisse romande ont suivi une formation intensive de deux semaines;

BERNARD GEIGER, BERNE

- La préparation des collaborateurs travaillant pour des sous-projets s'est effectuée dans le cadre d'ateliers de travail d'une durée de deux jours;
- Les délégués à la qualité des divisions dans les directions des télécommunications ont également été formés. En outre, les cadres ont pu suivre différents cours spécifiques d'une durée de un ou deux jours.

Formation générale en management de la qualité

Deux raisons ont conduit le groupe chargé du management de la qualité de Télécom PTT à mettre sur pied une formation générale:

- L'exigence 4.18 de la norme ISO 9001 [norme suisse SN EN ISO 9001:1994], définit le niveau de formation élémentaire requis des collaboratrices et des collaborateurs. Bien entendu, un certain nombre de connaissances concernant le système de management de la qualité de l'entreprise sont également exigées.
- La direction a décidé que chaque collaboratrice et collaborateur recevrait une information et une formation de deux jours au sujet de la nouvelle orientation de l'entreprise face à la prochaine libéralisation du marché. Cette information et cette formation seront réparties en deux modules d'un jour chacun: le premier porte le nom de «MIND CHANGE» et le second de «Management de la qualité Télécom».

Public cible de la formation générale en management de la qualité

Une campagne de formation destinée des cadres moyens (chefs de service des directions des télécommunications) jusqu'aux simples collaboratrices et collaborateurs concrétise la volonté de la direction. Les cadres supérieurs ont en partie déjà été formés et vont poursuivre une formation plus spécifique, compte tenu de leur position et de leurs responsabilités en matière de management de la qualité. Le public cible est constitué de personnes provenant des horizons les plus divers: de l'artisan à l'employé de bureau et de l'ingénieur à l'économiste. Les connaissances préliminaires en matière de management de la qualité peuvent fortement varier d'une personne à l'autre selon la formation suivie.

Contenu des modules de formation

Le module «MIND CHANGE» explique le pourquoi de la nouvelle orientation de l'entreprise, alors que le module «Management de la qualité Télécom» qui le suit décrit le comment.

La formation comprend des cours, mais également des travaux de groupe, des discussions et la projection d'un film vidéo. Les objectifs visés par la formation générale en management de la qualité sont la *sensibilisation* (que m'apporte le management de la qualité?), la *personnalisation* (quelles sont mes tâches au sein du système de management de la qualité?) et la *responsabilisation* (j'apporte une contribution personnelle à la qualité de Télécom!). Télécom PTT souhaite que les participantes et les participants acquièrent des connaissances de base sur les processus constituant le management de la qualité et qu'ils soient informés des efforts requis pour l'obtention de la certification ISO 9001 et surtout que chaque participante et chaque participant comprenne que ce sont eux qui déterminent le succès commercial de leur entreprise.

Formation plus étendue en management de la qualité

Le succès de la mise en application d'une systématique pour le management de la qualité ne saurait être garanti sans exigences plus étendues en matière de formation. C'est ainsi que les représentants de la direction et des auditeurs devront bénéficier de cours de perfectionnement crées par le groupe chargé de diriger le projet ou fournis par une entreprise externe.

3

Bernhard Johannes Wilhelm Geiger a obtenu, en 1970, le diplôme d'ingénieur ETS en électricité de l'école technique de Winterthour, section télécommunications. Ensuite, il a travaillé chez Hasler SA dans le développement, puis dans la vente des installations à faisceaux hertziens. A partir de 1980, Bernhard Geiger s'est vu confier l'achat des composants et s'est occupé des questions touchant à l'assurance de la qualité. En 1984, il est promu chef de la division «Assurance de la qualité des composants», poste qui lui confère la responsabilité de la normalisation et de l'assurance de la qualité de tous les composants électroniques utilisés par Hasler SA. De 1989 à 1991, il a été au service de Hausermann + Co. SA comme conseiller en management de la qualité. Depuis novembre 1991, il travaille à Télécom PTT où il a été chargé de la mise sur pied du système de management de la qualité pour l'état-major de FE; aujourd'hui il est membre de la direction du projet QM-T.

SUMMARY

Quality management training at Telecom PTT

In conjunction with the introduction of quality management at Telecom PTT (projet started in January 1995), the team responsible fot this project has from the beginning given consideration to the aspects of training. Initially the objective was to satisfy different training requirements that were related directly to the set-up of the quality management system. For this purpose, training programs and their contents were defined and the training conducted in several sessions. The structure of the general quality management training leads from sensitizing and personalization to manifestation of intention. Telecom PTT's objective is to provide all participants with fundamental information on the design of its process-oriented quality management system, so that each participant is fully aware that people play a key role in the survival of a company in the market.